

**Verbale della riunione del Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo, svoltasi a Ghisalba in data 15 gennaio 2014 ore 16.30.**

Hanno partecipato alla riunione i signori:

**Presenti:**

<b>P</b>	Domenico PIAZZINI	Presidente	Delegato dal Sindaco di Albino.
<b>P</b>	Gianfranco MASPER	Componente	Sindaco di Treviolo
<b>P</b>	Mario SIGNORELLI	Componente	Delegato dal Sindaco di Grumello d M.
<b>A</b>	Giuseppe MACI	Componente	Sindaco di Verdellino
<b>P</b>	Marco TERZI	Componente	Sindaco di Spinone al lago
<b>P</b>	Franco BELINGHIERI	Componente	Sindaco di Colere
<b>A</b>	Jonathan LOBATI	Componente	Delegato dal Sindaco di Lenna
<b>A</b>	Aldo BLINI	Componente	Sindaco di Calvenzano
<b>A</b>	Giorgio VALOTI	Componente	Delegato dal Sindaco di Cene
<b>A</b>	Michele G. LAMERA	Componente	Sindaco di Romano di L.
<b>P</b>	Alessandro BIGONI	Componente	Sindaco di Fonteno

Alla seduta è presente Carlo Locati, con funzioni di verbalizzante.

Sono inoltre presenti il rag. Pezzotta Amministratore Delegato, l'ing. Marco Milanese, Direttore Generale ed il dott. Silvio Peroni, del Consiglio di Amministrazione di Uniacque Spa.

La riunione è stata regolarmente convocata mediante @mail in data 10 gennaio 2014, con il seguente ordine del giorno:

1. Approvazione del verbale della seduta del 12 dicembre 2013.
2. Aggiornamento sul nuovo Metodo Tariffario Idrico 2014 - 2015 delibera 643/2013 AEEG.
3. Esame della Carta dei servizi e del Protocollo di Conciliazione Paritetica.
4. Comunicazione circa l'accordo transattivo con il Comune di Onore a chiusura delle pendenze pregresse e consegna delle reti del Servizio Idrico Integrato dal 1 gennaio 2014.
5. Proposta di costituzione di un tavolo tecnico tra UniAcque Spa, Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo ed AATO per la definizione delle modifiche al vigente regolamento acquedotto ed in particolare per la revisione degli articoli afferenti la gestione dei sistemi antiincendio pubblici, i diritti di allaccio, la tutela di utenze deboli, la tutela di utenze pubbliche, la gestione dei contatori esposti a frequenti rotture in quanto posti in zone soggette a gelo, la definizione di regole per i contatori centralizzati.
6. Varie ed eventuali.

Constatata la regolarità della convocazione il Presidente Sig. Piazzini inizia la trattazione degli argomenti posti all'ordine del giorno.

**1. Approvazione del verbale della seduta del 12 dicembre 2013.**

Il Presidente del Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo sig. Domenico **Piazzini** illustra il testo del verbale della seduta precedente, inviato in precedenza, via @mail, ai componenti del Comitato, invitando a formulare eventuali osservazioni o rilievi.  
I sigg. Lobati e Terzi si astengono dalla votazione poiché assenti.  
Il Comitato approva il testo del verbale.

**2. Aggiornamento sul nuovo Metodo Tariffario Idrico 2014 – 2015 delibera 643/2013 AEEG.**

Il sig. **Piazzini** introduce il punto 2.

Il sig. **Locati** illustra le novità introdotte dalla nuova delibera dell'AEEG per la costruzione del sistema tariffario a valere per gli anni 2014 e 2015; rendiconta sulle novità principali citando l'introduzione del deposito cauzionale dal giugno 2014, della possibilità di introdurre il recupero di partite pregresse in precedenza non coperte dalla tariffa, la facoltà di modificare la struttura tariffaria subordinatamente alla definizione di cinque classi tariffarie in cui la prima, quella con tariffa agevolata, può essere applicata alla sola utenza domestica e nel limite di 30 mc annui.

Dà notizia che anche la componente tariffaria U11 destinata alle popolazioni colpite dal terremoto in Emilia Romagna passa dal 1 gennaio ad € 0,04/mc.

Prosegue l'Amministratore Delegato **Pezzotta** dando notizia della disdetta pervenuta da A2A spa dei locali di via Suardi e Codussi, con la necessità di programmare diverse nuove soluzioni logistiche, più performanti e razionali delle attuali; comunica che è in corso la conciliazione dei dati patrimoniali con le società patrimoniali del Servizio Idrico Integrato al fine di programmare e condividere un percorso di smaltimento dei debiti in linea con le decisioni della Conferenza dei Comuni e del Consiglio Provinciale.  
Illustra le possibili conseguenze della sentenza attesa per il 29 gennaio presso il Tar Brescia circa la non salvaguardia delle due società ricorrenti.

**3. Esame della Carta dei servizi e del Protocollo di Conciliazione Paritetica.**

Il sig. **Piazzini** introduce il terzo punto all'odg.

La d.ssa **Gritti** relaziona sulla costruzione della Carta dei Servizi in collaborazione con le associazioni dei consumatori e sullo schema della DGR Lombardia.

Prosegue **Locati** comunicando che la Carta è stata integrata da un protocollo di conciliazione paritetica, approvati entrambi dal Consiglio di Amministrazione di UniAcque Spa e trasmessi all'AATO di Bergamo per la formale approvazione.

Dopo breve discussione il Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo, all'unanimità approva la Carta dei Servizi ed il Protocollo di Conciliazione Paritetica, invitando il Consiglio di Amministrazione dell'AATO ad una celere approvazione.

**4. Comunicazione circa l'accordo transattivo con il Comune di Onore a chiusura delle pendenze pregresse e consegna delle reti del Servizio Idrico Integrato dal 1 gennaio 2014**

Il sig. **Locati** illustra i contenuti dell'accordo transattivo concordato con il Comune di Onore finalizzato alla chiusura di tutte le pendenze contabili pregresse e consentire l'assunzione della gestione del Servizio Idrico Integrato dal 1 gennaio 2014.

Dà atto che gli accordi convenuti sono stati rispettati e di fatto alla data attuale il Comune di Onore è gestito da UniAcque Spa.

Il Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo dopo discussione, all'unanimità approva l'accordo transattivo a chiusura tombale delle pendenze pluriennali con il Comune di Onore e prende atto che lo stesso Comune dal 1 gennaio 2014 è gestito da UniAcque Spa.

**5. Proposta di costituzione di un tavolo tecnico tra UniAcque Spa, Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo ed AATO per la definizione delle modifiche al vigente regolamento acquedotto ed in particolare per la revisione degli articoli afferenti la gestione dei sistemi antiincendio pubblici, i diritti di allaccio, la tutela di utenze deboli, la tutela di utenze pubbliche, la gestione dei contatori esposti a frequenti rotture in quanto posti in zone soggette a gelo, la definizione di regole per i contatori centralizzati.**

Il sig. **Piazzini** introduce il punto.

L'Amministratore Delegato **Pezzotta** ricorda che le problematiche sono sul tavolo da tempo tanto che lo stesso Presidente della Provincia ha comunicato l'impegno del gestore e della tessa AATO a proporre soluzioni risolutive in tempi brevi.

A tal fine si propone di costituire un tavolo tecnico costituito da alcuni componenti del Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo, dell'AATO e di UniAcque Spa.

Dopo discussione il Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo propone i nominativi di Belinghieri e Valoti come membri permanenti del tavolo, mentre l'AATO ed UniAcque Spa disporranno di volta in volta.

Si conviene che la prima riunione si tenga in Clusone il giorno 30 gennaio 2014 alle ore 14.00.

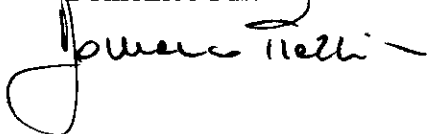
Alla fine della discussione il Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo all'unanimità approva e delibera di costituire un tavolo tecnico per redigere proposte di modifica al vigente regolamento di acquedotto per la revisione degli articoli afferenti la gestione dei sistemi antiincendio pubblici, i diritti di allaccio, la tutela di utenze deboli, la tutela di utenze pubbliche, la gestione dei contatori esposti a frequenti rotture in quanto posti in zone soggette a gelo, la definizione di regole per i contatori centralizzati.

Delibera inoltre che i componenti permanenti al tavolo per il Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo siano il sig. Belinghieri e Valoti.

Il Presidente **Piazzini** alle ore 19.25 constatando conclude la seduta.

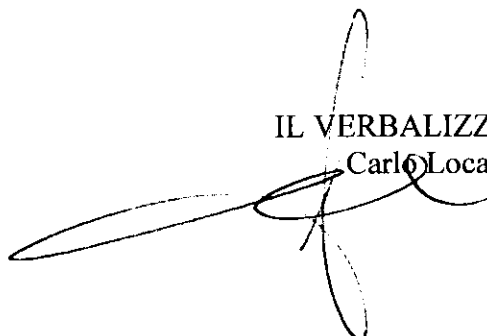
**IL PRESIDENTE**

**Domenico PIAZZINI**



**IL VERBALIZZANTE**

**Carlo Locati**



**CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
(ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE)**

**INDICE**

Sommario

ART. 1 – PRESENTAZIONE.	4
ART. 2 - VALIDITÀ DELLA CARTA	4
ART. 3 -L' AZIENDA E I SUOI SERVIZI	5
ART. 4 - I PRINCIPI	6
4e) Cortesia	7
ART. 5 - TUTELA DEL CLIENTE	8
5a) Accessibilità al servizio	8
Sportelli aperti al pubblico	8
5c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza	9
5d) Facilitazioni particolari e agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico	10
5e) Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico	10
5f) Rispetto degli appuntamenti concordati	10
5g) Continuità del servizio	10
5h) Tempi di preavviso di interventi programmati e durata	11
5i) Procedure di preavviso	11
5l) Pronto intervento	12
5m) Crisi idrica	13
ART. 6 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	13
6a) Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto	13
6b) Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	14
6c) Attivazione e riattivazione del servizio	14
6d) Cessazione del servizio	14

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 1 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva Cod. Fisc. 03300640182 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 368188



6e)	Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura	14
6f)	Rilevazione consumi	15
6g)	Verifiche funzionalità del contatore	15
6h)	Verifica del livello di pressione	15
6i)	Deroghe alle tempistiche standard	16
<b>ART. 7 - QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>		16
7a)	Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile	16
7b)	Portata di esercizio	17
7c)	Pressione minima e massima	17
<b>ART. 8 - RECLAMI</b>		17
<b>ART. 9 – PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA.</b>		19
<b>ART. 10 - RESOCONTO ANNUALE</b>		19
<b>ART. 11 - RIMBORSI ED INDENNIZZI</b>		20
11a)	Accredito o risarcimento	20
11b)	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	21
<b>ART. 12 - TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO</b>		21
12a)	Descrizione della bolletta	22
<b>ART. 13 - DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI</b>		22
<b>ART. 14 - SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO</b>		23
<b>ART. 15 - MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI</b>		23
<b>ART. 16 - MODULO DI GRADIMENTO SERVIZI FORNITI</b>		25
<b>ART. 17 - ACQUA UN BENE DA NON SPRECARE</b>		28
<b>PROTOCOLLO DI INTESA TRA UNIACQUE SPA E @@@@, PER ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CONCILIAZIONE E DI ATTIVAZIONE DI UNA PROCEDURA</b>		
		<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA DI UNIACQUE SPA</b>		<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Articolo 1 Natura e ambito di applicazione</b>		<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Articolo 2 Ufficio di conciliazione</b>		<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Articolo 3 Avvio della procedura</b>		<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 2 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I.B. 03630000182 - C.A.B. 03630000182 - C.F. 03630000182 - P.E.A. BG 24050



Articolo 4 Commissione di Conciliazione azione

Articolo 5 Incontro di conciliazione

Articolo 6 Esito della conciliazione

Articolo 7 Riservatezza della procedura

Articolo 8 Periodo di sperimentazione

**Errore. Il segnalibro non è definito.**

**Errore. Il segnalibro non è definito.**

**Errore. Il segnalibro non è definito.**

**Errore. Il segnalibro non è definito.**

**Errore. Il segnalibro non è definito.**

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 3 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 268199



## **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE)**

Approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito in data  
Approvata dal Consiglio di Amministrazione di UniAcque Spa in data

### **ART. 1 – PRESENTAZIONE.**

La Carta dei Servizi costituisce una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra l'azienda UniAcque S.p.A. e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- Il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda UniAcque S.p.A..

Più nello specifico, la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che l'azienda UniAcque S.p.A. si impegna a rispettare.

La seguente Carta dei Servizi è stata concordata con le seguenti associazioni di tutela dei consumatori: Federconsumatori Bergamo, Federconsumatori Sebino, Adiconsum Bergamo – Sebino, ADOC.

Gli standard caratteristici del servizio, predeterminati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale al Garante dei Servizi da parte dell'ATO di Bergamo.

### **ART. 2 - VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente carta, avente validità annuale, è stata redatta secondo lo schema tipo della Carta dei Servizi del settore idrico indicato dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 8/8129 del 1 ottobre 2008 ed adottata da UniAcque S.p.A. in data xx/xx/2013 con atto del Consiglio di Amministrazione e preventivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito in data xx/xx/2013.

È previsto l'aggiornamento annuale della carta, con contestuale revisione degli standard. Anche in tale occasione saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Ufficio d'Ambito di

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 4 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - Plus Cod Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366198



riferimento prima di essere applicate e divulgate dall'azienda Uniacque S.p.A. o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni significative saranno rese note all'utenza mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale e sul sito internet aziendale.

La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente all'azienda Uniacque S.p.A. telefonando al numero 0363 944311 o al numero verde 800 269595; oppure, scaricata direttamente dal sito dell'azienda [www.uniacqua.bg.it](http://www.uniacqua.bg.it) nella sezione servizi o da quello dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Bergamo: [www.provincia.bergamo.it](http://www.provincia.bergamo.it).

La Carta dei Servizi verrà distribuita nelle sedi degli Enti Locali ed è disponibile presso gli uffici di Uniacque S.p.A. ai quali può essere richiesta. Inoltre si può trovare presso le sedi delle associazioni di tutela dei consumatori, firmatarie della carta stessa.

### **ART. 3 -L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI**

UNIACQUE S.p.A. è una società totalmente pubblica costituita il 20 marzo 2006 per la gestione "in house" del servizio idrico integrato sulla base dell'affidamento effettuato dall'Ufficio ATO di Bergamo per una durata di 30 anni a decorrere dal 1° gennaio 2007. Il contratto di servizio che disciplina i rapporti tra la società e l'ATO è stato sottoscritto l'1 agosto 2006 e successivamente integrato il 4 giugno 2007.

La sede legale di Uniacque Spa è a Bergamo in via Ermete Novelli, 11.

UniAcque S.p.A. provvede alla captazione (produzione), sollevamento, stoccaggio, trasporto, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile gestendo la rete di acquedotto nei comuni dislocati in tutto il territorio provinciale.

Tutti gli impianti sono costantemente controllati, alcuni anche con l'ausilio di sistemi di telecontrollo.

Il sistema di telecontrollo rileva istantaneamente i dati caratteristici degli impianti di approvvigionamento, stoccaggio, e distribuzione; consente, inoltre, di gestire a distanza funzioni importanti nelle stazioni di sollevamento e nei serbatoi di accumulo, nonché di ricevere gli allarmi in caso di guasti o anomalie sugli impianti.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili (meglio specificati all'art. 36 del Regolamento del Servizio acquedotto vigente):

1. uso civile domestico;
2. uso civile non domestico;
3. altri usi

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacqua.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 5 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacqua.bg.it - www.uniacqua.bg.it

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 I.v. - R.E.A. BG 266189





UniAcque S.p.A. gestisce inoltre la rete di fognatura nei comuni dislocati in tutto il territorio provinciale.

UniAcque S.p.A. gestisce impianti di depurazione dislocati in tutto il territorio provinciale. Gli impianti di depurazione gestiti sono di diversa tipologia e trattano sia reflui domestici che industriali.

I principali impianti di depurazione sono dotati di sistemi di telecontrollo che rilevano istantaneamente i principali dati caratteristici e consentono di ricevere gli allarmi segnalatori di guasti od anomalie sugli impianti.

UniAcque S.p.A. effettua i controlli interni sulla qualità delle acque trattate ai sensi delle vigenti normative" e si impegna a rendere disponibile sul proprio sito un link al portale SIRE Acque della Regione Lombardia per la consultazione dei dati.

## **ART. 4 - I PRINCIPI**

UniAcque S.p.A., nell'erogazione del servizio, si ispira ai seguenti principi:

### **4a) Risparmio idrico**

UniAcque S.p.A. gestisce la risorsa acqua sul territorio bergamasco, impegnandosi a tutelarla e salvaguardarla in quantità e qualità. UniAcque S.p.A. promuove apposite campagne di educazione all'uso e al risparmio dell'acqua.

### **4b) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

UniAcque S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale e a garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti ed un uguale trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **4c) Continuità**

Costituisce impegno prioritario di UniAcque S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata fatto salvo eventi di forza maggiore (guerre, catastrofi naturali, terremoti, ecc.), guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idrico UniAcque S.p.A. si impegna ad individuarne le cause, a limitare al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, se necessari, e ad informare gli utenti.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 6 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. 02 - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640182 - Cap. Soc. € 2.040.000.000 i.v. - R.E.A. BG 266199



#### **4d) Partecipazione**

Uniacque S.p.A. si impegna a fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Uniacque S.p.A. garantisce l'identificabilità del personale interno ed individua i responsabili delle strutture.

Uniacque S.p.A. si impegna inoltre ad adottare idonei strumenti di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in suo nome e per suo conto, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, dei comportamenti chiari e corretti, tali da prevenire il rischio di commissione di reati.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere tali informazioni singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi.

#### **4e) Cortesia**

Uniacque S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Ogni dipendente di Uniacque S.p.A. è tenuto ad agevolare ciascun utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche. È obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome e reparto di appartenenza.

A tal proposito chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento e chi ha invece rapporti telefonici, ha l'obbligo di comunicare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nel prosieguo dell'esplicazione della propria pratica.

#### **4f) Efficacia ed efficienza**

Uniacque S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **4g) Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni**

Uniacque S.p.A. pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

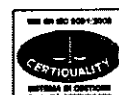
Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 7 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - Plus Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 268188



**ART. 5 - TUTELA DEL CLIENTE**
**5a) Accessibilità al servizio**

Per consentire l'accesso alle informazioni e lo svolgimento delle pratiche, Uniacque S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
<b>Uffici aperti al pubblico</b>	AREA 1. Casnigo, via Serio 85 AREA 2. Endine Gaiano, Località Pertegalli 7 AREA 3. Ghisalba, via Malpaga 22 AREA 4. Lurano, via Cascina Barbellina 20 AREA 5. Bergamo, via Suardi, 26 AREA 6. Zogno, via Locatelli 115
<b>Sito Internet</b>	<a href="http://www.uniacque.bg.it">www.uniacque.bg.it</a>
<b>Indirizzo e-mail</b>	<a href="mailto:info@uniacque.bg.it">info@uniacque.bg.it</a> <a href="mailto:info@pec.uniacque.bg.it">info@pec.uniacque.bg.it</a>
<b>Centralino</b>	0363 944311
<b>Numero Fax</b>	0363 944393
<b>Numero verde emergenze</b>	800 123955
<b>Numero verde info e contratti</b>	800 269595

**Sportelli aperti al pubblico**

Gli sportelli aperti al pubblico rispettano il seguente orario:

da lunedì a venerdì dalle ore 8,40 alle ore 12,50.

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- nuove forniture/contratti;
- variazione di forniture/contratti esistenti;
- cessazione contratti;
- richiesta e ritiro preventivi lavori impiantistici;
- richiesta di verifica contatori;
- richiesta per cambio dell'indirizzo di recapito della fattura/bolletta;
- informazioni generali sui servizi offerti agli utenti;
- segnalazione di disservizi;
- consegna autoletture;

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 8 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
 Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it) - [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)  
 P.I.B.C. - Plus Cod.Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.00 i.u. - R.E.A. BG 266199



- accoglimento reclami e varie.

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente di 15 e 30 minuti.

### **5b) Svolgimento di pratiche per via telefonica**

Gli utenti possono chiamare il numero verde 800.26.95.95 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00, oppure lo 0363.944311 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.40 alle ore 12.50 e dalle ore 14,30 alle ore 15,30.

In particolare, telefonicamente o via e-mail è possibile:

- richiedere i moduli per lo svolgimento delle pratiche, comunque disponibili sul sito web UniAcque Spa;
- richiedere la variazione del numero civico di residenza per contratti esistenti;
- richiedere informazioni generali sui servizi erogati;
- segnalare eventuali disservizi;
- comunicare l'autolettura del proprio contatore.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici medi e massimi risultano essere rispettivamente di 1 e 5 minuti.

### **5c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza**

Gli utenti possono richiedere informazioni anche in forma scritta. In tal caso UniAcque S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste di informazione pervenute:

- entro 30 giorni di calendario dal ricevimento, per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc.) che non richiedano sopralluogo;
- entro 30 giorni di calendario dal ricevimento, con una prima comunicazione informativa nei casi più complessi che richiedano sopralluogo; nella stessa verranno fissate ulteriori scadenze per la definizione dei termini del problema.

Tutta la corrispondenza con i clienti riporta l'indicazione del referente aziendale ed un recapito telefonico. Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data di ricevimento determinata dal timbro e data apposti dall'ufficio protocollo dell'azienda.

Inoltre, a mezzo posta raccomandata, fax identificabile, o posta certificata è possibile:

- richiedere i moduli per lo svolgimento delle pratiche;
- inoltrare le richieste di nuove forniture;
- inoltrare il modello di variazione recapito;
- richiedere informazioni generali sui servizi erogati;
- segnalare eventuali disservizi;

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 9 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189



- comunicare l'autolettura del proprio contatore.

#### **5d) Facilitazioni particolari e agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico**

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, l'azienda Uniacque S.p.A., dietro richiesta scritta del cliente, fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 10% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili e anziani;
- percorsi agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, ...).

#### **5e) Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico**

Utenti in condizioni economiche disagiate possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- dilazioni di pagamento concordate con gli uffici preposti;

Utenti in precarie condizioni mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- appuntamenti specifici fissati per lo svolgimento delle pratiche.

#### **5f) Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedano una visita a domicilio, il personale dell'azienda Uniacque S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 4 ore.

#### **5g) Continuità del servizio**

Uniacque S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. L'azienda limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, Uniacque S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria; il servizio sostitutivo potrà essere fornito con sistemi di approvvigionamento discontinuo a carico del gestore, quali ad esempio sacchetti, autobotti, cisternette o altro ritenuto idoneo.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 10 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640163 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189



Uniacque S.p.A. riconosce agli utenti, dietro richiesta scritta, un risarcimento nel caso di mancanza del servizio sostitutivo, negli importi indicati al paragrafo 8.

Sono comunque valide le cause di esclusione previste dall'ART. 11.

#### **5h) Tempi di preavviso di interventi programmati e durata**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'azienda avviserà gli utenti, anche con sistemi generalizzati, almeno 48 ore prima tramite i sistemi sotto riportati.

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

L'azienda Uniacque S.p.A. riconosce agli utenti, dietro richiesta scritta, un risarcimento nel caso di mancanza del rispetto di tali tempistiche come previsto dall'ART. 11.

Sono comunque valide le cause di esclusione previste dall'ART. 11 .

#### **5i) Procedure di preavviso**

Nei casi di maggiore rilevanza (interruzione del servizio sul paese):

- predisporre cartelli informativi e ad affiggerli nelle vie o nelle zone coinvolte;
- avvisare le Amministrazioni coinvolte con eventuale richiesta di emissione ordinanza per il contenimento dei consumi e non potabilità;
- informare i media locali (stampa, web, radio, tv);
- inserire news appropriata nella sezione "lavori in corso" del sito o in "ultime notizie".

Nei casi di emissione ordinanza comunale per contenimento consumi o non potabilità:

- richiedere alle Amministrazioni coinvolte di emettere apposita ordinanza.
- avvisare il Comando Provinciale dei VVFF (per prevenzione) se necessario
- avvisare l'ASL di Bergamo (nel caso di rischio di contaminazione)
- avvisare Protezione civile o altri enti sovracomunali se necessario;
- inserire news appropriata nella sezione "lavori in corso" del sito o in "ultime notizie".

Nei casi di minore entità (interruzione servizio su alcune vie):

- predisporre cartelli informativi e ad affiggerli nelle vie o nelle zone coinvolte (se programmata)
- avvisare le Amministrazioni coinvolte
- ad avvisare il call center – inserire il cartello sul sito [www.gruppotiempo.it](http://www.gruppotiempo.it);

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 11 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it) - [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)  
P.I. BG - R.I. n. 02200540162 - C.a.p. 24050 - C.a.d. n. 24050 - P.E.A. BG 240188



- inserire news appropriata nella sezione "lavori in corso" del sito o in "ultime notizie".

## 5I) Pronto intervento

Uniacque S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 123955.

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, è stabilito in 1 ora;
- il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra di proprietà del gestore, è stabilito in 8 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 8 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio idrico interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti fognari è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo di primo intervento per dare corso alle operazioni di ripristino del servizio di depurazione in caso di guasti di macchinari ed anomalie di processo è stabilito in 4 ore.

Questi tempi vengono aumentati di 1 ora per segnalazioni pervenute fuori dalla normale fascia oraria di lavoro, per tener conto della chiamata dei reperibili di turno.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità ed eventualmente già in corso. Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici informano l'utente e forniscono le prime indicazioni comportamentali.

Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario come indicato al paragrafo 8.

Tutti i tempi indicati non considerano cause eccezionali di dilatazione non dipendenti dal gestore, quali ad esempio eventi atmosferici eccezionali, incidenti stradali, catastrofi, ecc.

Resta fatta salva la facoltà di Uniacque S.p.A. di intervenire immediatamente e senza preavviso, anche sospendendo temporaneamente il servizio, qualora si presentino situazioni di pericolo per la salute e la sicurezza dei cittadini, in presenza di criticità tecniche, o qualora si renda necessario intervenire per garantire il servizio.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 12 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200840163 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189



### 5m) Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, l'azienda UniAcque S.p.A. in forma con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ente Locale e l'Autorità competente, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione/interruzioni degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

Non sono previsti rimborsi per interruzioni del servizio dovuti a scarsità della risorsa.

## ART. 6 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, UniAcque S.p.A. comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

### 6a) Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 30 giorni calendario dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- a) breve descrizione dei lavori, note per l'utente e raccomandazioni;
- b) corrispettivi con componenti di costo;
- c) validità del preventivo.

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere più di un sopralluogo, verrà comunque data risposta scritta entro tale termine, con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 13 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266198





#### **6b) Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (corrispondente con il pagamento) e la completa esecuzione dei lavori preventivati necessari per l'attivazione della fornitura.

Livello di qualità: 90 giorni calendario dal pagamento del preventivo (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere più interventi sulla rete distributrice, verrà concordato con l'utente il tempo necessario all'esecuzione delle opere.

#### **6c) Attivazione e riattivazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: 1 giorni lavorativo per l'attivazione (senza manovra) e 5 giorni lavorativi per la riattivazione con manovra sul contatore.

#### **6d) Cessazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 3 giorni dalla richiesta. I tempi indicati decorrono dalla possibilità di accedere al contatore (colui che intende cessare deve garantire tale possibilità).

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere interventi più complessi, verrà concordato con l'utente il tempo necessario per l'intervento.

#### **6e) Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura**

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 30 giorni calendario dalla richiesta.

Per prestazioni relative a situazioni più complesse, che possono richiedere più di un sopralluogo, verrà comunque data risposta scritta entro tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 14 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - Plus e Cod. Fisc. 02202640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266188



#### **6f) Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene con frequenza bi-annuale (2 volte l'anno). Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata ad Uniacque S.p.A. anche per via telefonica al numero 800.26.95.95 o 0363/944.311, via fax al n. 0363/944.393, o per via telematica al sito [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it).

#### **6g) Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente può richiedere la verifica presso laboratori metrici accreditati nell'elenco fornitori del gestore, esterni alla società. In tal caso la sostituzione del contatore per l'invio presso il laboratorio, avviene nel tempo massimo di 10 giorni dalla richiesta.

La richiesta va presentata in forma scritta al gestore entro trenta giorni dalla data di sostituzione del contatore, oppure, se il contatore è ancora attivo, entro la scadenza della bolletta i cui consumi vengono contestati. In tal caso, il tempo massimo di sostituzione del contatore per la verifica è fissato in 30 giorni a partire dalla segnalazione dell'utente.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. Uniacque S.p.A. comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni dal ricevimento del rapporto sulla medesima. Il corrispettivo dovuto dall'utente in caso di idoneità del contatore è descritto nell'allegato A al regolamento di fornitura vigente, mentre le modalità di risarcimento in caso di superamento dei limiti di tolleranza stabiliti sono descritte all'art. 44 del regolamento di fornitura vigente.

Il risultato della verifica deve sempre essere comunicato all'utente.

#### **6h) Verifica del livello di pressione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna: tale verifica sarà effettuata entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta della stessa e sarà formalizzata per iscritto. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo ART. 7, l'azienda Uniacque S.p.A. provvederà a risolvere il problema indicando gli interventi da porre in atto e le tempistiche per la risoluzione. In caso contrario, l'azienda Uniacque S.p.A. comunicherà i risultati della verifica entro 20 giorni dalla medesima.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 15 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
R.I. BG - 0306 - Cod. Fisc. 02200540152 - Cap. Soc. € 2.040.000.00 i.v. - P.E.A. BG 266188



## 6i) Deroghe alle tempistiche standard

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard indicati, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità di Uniacque S.p.A. che di fatto ne impediscono o ne possono condizionare l'attività.

La derogabilità alle tempistiche standard è possibile quindi a seguito di:

- specifici accordi con l'utente,
- cause di forza maggiore ed eventi di carattere eccezionale non dipendenti dalla volontà di Uniacque S.p.A., quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc. ...;
- interventi per la realizzazione/implementazione/manutenzione delle infrastrutture del servizio idrico integrato e attività di realizzazione di infrastrutture a servizio della collettività, o ristrutturazioni straordinarie delle stesse;
- comprovati afflussi eccezionali di clientela agli sportelli, indipendenti dalla volontà del gestore;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) e nella predisposizione delle opere edili dell'utente;
- scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

In tali comprovati casi il diritto al risarcimento per mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio decade.

## ART. 7 - QUALITÀ DEL SERVIZIO

Uniacque S.p.A., coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

### 7a) Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. L'azienda Uniacque S.p.A. è tenuta a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei.

PARAMETRI	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	VALORI DI RIFERIMENTO
Durezza totale	°F		
Na <sup>+</sup>	mg/l		200

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 16 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
 Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
 P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 0229940152 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266199



K <sup>+</sup>	mg/l		-
Se <sup>++</sup>	mg/l		10
Ca <sup>++</sup>	mg/l		-
Mg <sup>++</sup>	mg/l		-
HCO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	mg/l		-
SO <sub>4</sub> <sup>-</sup>	mg/l		250
NO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	mg/l		50
F <sup>-</sup>	mg/l		1.5
Cl <sup>-</sup>	mg/l		250
pH			Assente
Residuo fisso a 180°	mg/l		1500
Nitriti	mg/l		0.50
Ammoniaca	mg/l		0.50
Cloruri	mg/l		250

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione individuati con l'Autorità preposta con la frequenza stabilita dalla normativa vigente, nell'ambito dei controlli cui è tenuta ad adempiere la società UniAcque S.p.A. e senza costi per l'utente.

Sul sito UniAcque Spa sono disponibili le analisi, ai sensi della delibera AEEG n. 586/2012/R/IDR.

#### 7b) Portata di esercizio

UniAcque S.p.A. garantisce una portata, riferita al punto di consegna, di cui all'art. 27 del regolamento di fornitura vigente: non meno di 150 litri abitante giorno, riferita al punto di consegna ed intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore.

#### 7c) Pressione minima e massima

UniAcque garantisce una pressione minima e massima di cui al DPCM 4/3/96, All 1/8, art. 8.2, compatibilmente con la linea dei carichi idraulici disponibili, informando l'utente in fase di preventivazione o di contratto della situazione.

Per le pressioni superiori l'utente viene informato della necessità di dotare l'utenza di idoneo riduttore.

### ART. 8 - RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 17 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640163 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 268189



cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

**a) Reclamo verbale**

Nel caso di reclamo fatto verbalmente, l'utente si reca presso

AREA 1. Casnigo, via Serio 85

AREA 2. Endine Gaiano, Località Pertegalli 7

AREA 3. Ghisalba, via Malpaga 22

AREA 4. Lurano, via Cascina Barbellina 20

AREA 5. Bergamo, via Suardi, 26

AREA 6 Zogno, via Locatelli 115

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

**b) reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare solo al seguente indirizzo, anche via fax o mail:

Uniacque S.p.A.

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Fax 0363.944393

Indirizzo e-mail: [info@pec.uniacqua.bg.it](mailto:info@pec.uniacqua.bg.it)

[info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it)

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche ad altri strumenti, come un normale foglio di carta.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacqua.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 18 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it) - [www.uniacqua.bg.it](http://www.uniacqua.bg.it)  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640152 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 268198



Lo stesso modulo è, altresì, reperibile presso il sito Internet [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) e può essere richiesto all'indirizzo di posta elettronica [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it).

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed essere inviati all'indirizzo Via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG) e presentati entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso, i tempi di risposta da parte dell'azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, Uniacque S.p.A. s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'azienda Uniacque S.p.A. erogatrice del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, partecipanti al CRCU Lombardia.

## **ART. 9 – PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA.**

L'azienda Uniacque S.p.A. ha sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori un Protocollo di Conciliazione Paritetica e Regolamento di Conciliazione, impegnandosi le parti ad una verifica periodica della funzionalità del protocollo, la prima delle quali da svolgersi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Protocollo stesso.

## **ART. 10 - RESOCONTO ANNUALE**

Uniacque S.p.A. predispose annualmente entro il 31/3 un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito di Bergamo. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del tasso di soddisfazione dell'utente ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 19 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it) - [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)  
P.I. BG - Riva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.000 i.v. - P.E.A. BG 266188



L'azienda Uniacque S.p.A. è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo;
- b) l'autore del reclamo;
- c) la data di invio della risposta motivata;
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- e) la soluzione del problema e la data della stessa;
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

## ART. 11 - RIMBORSI ED INDENNIZZI

Uniacque S.p.A. riconosce agli utenti un risarcimento qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

STANDARD	RIMBORSO
Ritardo nella risposta alle richieste scritte	€ 10,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	€ 10,00
Mancato rispetto delle tempistiche degli appuntamenti concordati	€ 10,00
Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	€ 15,00
Mancata attivazione del pronto intervento nei tempi definiti	€ 15,00
Ritardo sul tempo di preventivazione	€ 10,00
Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura	€ 15,00
Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio	€ 15,00
Ritardo sul tempo di cessazione del servizio	€ 10,00
Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)	€ 10,00
Mancata attivazione del servizio sostitutivo per sospensioni di durata superiore a 48 ore	€ 15,00
Interruzione programmata del servizio superiore a 24 ore	€ 15,00

### 11a) Accredito o risarcimento

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile, o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente, dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione (consegna presso gli sportelli indicati, posta, fax, e-mail). La somma dovuta a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando l'azienda Uniacque S.p.A. ha verificato e riconosciuto l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'azienda sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_ /13 - CL/d

Pagina 20 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
 Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
 P.I.B.G. Plus e Cod.Fisc. 02200840162 - Cap. Soc. € 2.040.000.00 i.v. - R.E.A. BG 266188



In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, UniAcque S.p.A. accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile (in questo caso inteso alla prima emissione utile, anche trascorsi i 20 giorni) o tramite bonifico bancario nel caso di utenza cessata. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### **11b) Casi di esclusione del diritto all'indennizzo**

Gli indennizzi di cui al presente capitolo decadono (e pertanto UniAcque S.p.A. non è tenuta a rimborsarli) qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, atti della pubblica Autorità o della Pubblica Amministrazione;
- b) eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di autorizzazioni, non imputabili a cattiva condotta del gestore, liberatorie, o comunque atti di terzi che limitano la capacità operativa del gestore;
- c) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda UniAcque S.p.A. per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre, l'azienda UniAcque S.p.A. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con tutti i pagamenti e non abbia adempiuto a tutti gli obblighi derivanti dal regolamento di fornitura vigente. Qualora si verificano disservizi all'erogazione del servizio idrico per cause imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore UniAcque S.p.A., questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta, nel rispetto delle vigenti leggi.

## **ART. 12 - TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità almeno semestrale. Le fatture possono essere emesse sia in base ai consumi reali sia in base ai consumi presunti, calcolati sulle medie di consumo precedentemente rilevate. In tal caso, a seguito di lettura viene emessa fattura di congruaggio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito a favore dell'utente. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 50 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione); per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6. Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno rimborsati sulla bolletta successiva o restituiti entro 60 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fatturazione successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_ /13 - CL/d

Pagina 21 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189





## 12a) Descrizione della bolletta

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel regolamento di fornitura vigente.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Trascorsa la data di scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, UniAcque S.p.A. costituirà il cliente in mora, così come meglio esplicitato nel regolamento di fornitura vigente.

## ART. 13 - DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dall'azienda UniAcque S.p.A., in conformità alla l.7 agosto 1990, n.241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n.184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e presentata per iscritto a:

UniAcque S.p.A.

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Fax 0363.944393

Indirizzo e-mail: [info@pec.uniacqua.bg.it](mailto:info@pec.uniacqua.bg.it)

[info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it)

UniAcque S.p.A., deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta da parte di UniAcque S.p.A., devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Autorità d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacqua.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_ /13 – CL/d

Pagina 22 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacqua.bg.it](mailto:info@uniacqua.bg.it) - [www.uniacqua.bg.it](http://www.uniacqua.bg.it)  
P.I.B. 03630000152 - C.C.I.A.A. 03630000152 - C.A.B. 03630000152 - P.E.A. BG 266188



**ART. 14 - SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO**

<b>Pronto intervento</b>	<b>800.123.955</b>
<b>Richiesta rimborso</b>	<b>800.26.95.95 -- 0363/944311</b>
<b>Chiarimenti bollette</b>	<b>800.26.95.95 - 0363/944311</b>
<b>Info e contratti</b>	<b>800.26.95.95 - 0363/944311</b>

**ART. 15 - MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI**
*(Da compilare nelle parti di interesse)*
**Spettabile Azienda Uniacque  
S.p.A.**

 Via Malpaga 22, 24050 Ghisalba  
(BG)

Fax 0363.944393

 E-mail [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it)

Io sottoscritto/a (nome e cognome)

.....

indirizzo.....

telefono .....

**PARTE PRIMA: RECLAMI**

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

<b>A</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
<b>B</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
<b>C</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli appuntamenti concordati
<b>D</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
<b>E</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
<b>F</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
<b>G</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
<b>H</b>	<input type="checkbox"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
<b>I</b>	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
<b>L</b>	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
<b>M</b>	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
<b>N</b>	<input type="checkbox"/>	Tipologie soggette a conciliazione paritetica e precisamente :

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 23 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

 Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it) - [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 222189



Chiedo che la risposta sia inviata al seguente recapito (barrare l'opzione e scrivere numero/indirizzo):

- via fax al seguente numero:
- via e-mail al seguente indirizzo:
- con lettera al seguente indirizzo:

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- .....
- .....

### PARTE SECONDA: RIMBORSI

(Per i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H, I e L è previsto un rimborso automatico. Barrare le modalità di pagamento prescelta)

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

**accredito in bolletta**

**bonifico bancario**

Banca (nome e sede)

.....

IBAN.....

Beneficiario.....

**NOTE:**

### PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

.....  
.....

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la seguente dichiarazione viene resa.

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Attenzione: se si compila anche una sola parte del modulo, è necessario firmare il consenso al trattamento dei dati personali; in caso contrario la richiesta non può essere evasa.**

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 24 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189



**ART. 16 - MODULO DI GRADIMENTO SERVIZI FORNITI**

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse all'azienda Uniacque S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- Per posta, al seguente indirizzo: Uniacque S.p.A., via Malaga 22, 24050 Ghisalba (BG)
- Per fax, al numero: 0363.944393
- Via mail, al seguente indirizzo: [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it)

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito [www.ors.regione.lombardia.it](http://www.ors.regione.lombardia.it), sezione consumatori, e dal sito [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) dell'azienda Uniacque S.p.A..

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

**Dati relativi all'intestatario**
**1. Genere**

<input type="radio"/> <b>Maschio</b>	<input type="radio"/> <b>Femmina</b>
--------------------------------------	--------------------------------------

**2. La preghiamo di indicare la sua età**

<input type="radio"/> <b>da 18 a 24</b>	<input type="radio"/> <b>da 25 a 34</b>	<input type="radio"/> <b>da 35 a 44</b>	<input type="radio"/> <b>da 45 a 54</b>	<input type="radio"/> <b>da 55 a 64</b>	<input type="radio"/> <b>Oltre 65</b>
---	---	---	---	---	---------------------------------------

**3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio**

<input type="radio"/> <b>Nessuno</b>	<input type="radio"/> <b>Licenza elementare</b>	<input type="radio"/> <b>Licenza media inferiore</b>	<input type="radio"/> <b>Licenza media superiore</b>	<input type="radio"/> <b>Laurea</b>
--------------------------------------	---	--	--	-------------------------------------

**4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia**

<input type="radio"/> <b>1 (da solo)</b>	<input type="radio"/> <b>2</b>	<input type="radio"/> <b>3</b>	<input type="radio"/> <b>4</b>	<input type="radio"/> <b>oltre 4</b>
--	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

**5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione**

<input type="radio"/> <b>Studente</b>	<input type="radio"/> <b>Casalingo/a</b>	<input type="radio"/> <b>Pensionato/a</b>	<input type="radio"/> <b>Operato/a</b>
<input type="radio"/> <b>Impiegato/a</b>	<input type="radio"/> <b>Insegnante</b>	<input type="radio"/> <b>Funzionario/quadro</b>	<input type="radio"/> <b>Dirigente</b>
<input type="radio"/> <b>Libero professionista</b>	<input type="radio"/> <b>Commerciante</b>	<input type="radio"/> <b>Imprenditore</b>	<input type="radio"/> <b>Altro</b>

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 25 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
 Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it) - [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)  
 P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.000 i.v. - R.E.A. BG 266199



Percezione della qualità	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua ecc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

Attese	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

Rapporto con il clienti	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, etc.)										
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via Internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prof. \_\_\_\_\_/13 - CU/d

Pagina 26 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
 Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
 P.I. BG - Plus e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189



Accessibilità alle informazioni	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/ call center										
Sito Internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

Servizio offerto	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

Reclami	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda Uniacque S.p.A. all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno poi trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 27 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.000 i.v. - R.E.A. BG 268188



## ART. 17 - ACQUA UN BENE DA NON SPRECARE

Una società più vende più guadagna. Non può essere questo però l'obiettivo di una società pubblica come UniAcque S.p.A. che è stata scelta per gestire il Servizio Idrico Integrato, ma bensì quello di razionalizzare l'uso del bene "acqua", rendendo il sistema più efficace evitando gli sprechi.

### Ecco alcuni consigli utili per evitare di sprecare l'acqua:

- ✓ Preferire la doccia al bagno abbassa il consumo di un quarto;
- ✓ Montare gli aeratori rompi getto sui rubinetti e sui soffioni della doccia migliora l'efficacia del getto immettendo aria e riducendo l'acqua consumata;
- ✓ Installare erogatori per doccia dotati di riduttore di portata che consente di contenere da 25 litri a 18 litri il consumo medio per una doccia;
- ✓ Lo sciacquone del WC pesa per il 20% sull'intero consumo domestico di acqua. Da anni sono in commercio cassette che consentono di modulare la quantità d'acqua in funzione nella necessità;
- ✓ Il gocciolamento dei rubinetti, in particolare del WC (un piccolo rivolo non sempre evidente), comportano un'apprezzabile dispersione che si ripercuote, soprattutto in ambito condominiale, per decine di metri cubi l'anno;
- ✓ Verificare periodicamente che il contatore non registri passaggi d'acqua dopo aver chiuso tutti i rubinetti. Questo è un ottimo sistema per accertare l'assenza di dispersioni sull'impianto esterno;
- ✓ Quando ci si assenta da casa per un lungo periodo chiudere il rubinetto generale dell'impianto.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 28 di 28

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.u. - R.E.A. BG 366199



**PROTOCOLLO DI INTESA TRA UNIACQUE SPA E FEDERCONSUMATORI BERGAMO, FEDERCONSUMATORI SEBINO, ADICONSUM BERGAMO – SEBINO, ADOC PER ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CONCILIAZIONE E DI ATTIVAZIONE DI UNA PROCEDURA**

Premesso che:

- La conciliazione paritetica rappresenta nell'ambito della ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- UniAcque Spa riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori, nonché il loro contributo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei consumatori e sulla qualità dei servizi resi;
- UniAcque Spa ha già sperimentato il ricorso a procedure di conciliazione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, in particolare attraverso il servizio istituito presso la CCIAA di Bergamo e tali sperimentazioni hanno dato risultati positivi;
- UniAcque Spa intende caratterizzare l'erogazione dei servizi destinati ai consumatori con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così l'auspicio dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori sopra elencate ed UniAcque Spa, di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanto segue:

1. con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le Società di vendita ed i rispettivi clienti consumatori, in relazione ai rapporti di fornitura del Servizio Idrico Integrato. In particolare la conciliazione paritetica potrà essere attivata per le seguenti tipologie di controversia:

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prof. \_\_\_\_\_/13 – CU/d

Pagina 1 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)

Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.00 i.v. - R.E.A. BG 266189





- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente; problematiche relative al subentro contrattuale;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;
- rottura contatore e perdite occulte;
- sostituzione contatore;
- ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;
- sospensione del servizio e morosità.

2. lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato da un apposito Regolamento, allegato al presente Protocollo. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa, gratuità per il consumatore. La conciliazione con esito positivo dovrà comportare la redazione di apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art.1965 e seguenti del c.c.;

3. le Parti si impegnano altresì a fornire un'ampia informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione ed alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

4. UniAcque Spa si impegna a far inserire nella documentazione contrattuale, le informazioni relative alla conciliazione paritetica;

5. le Parti si riconoscono la facoltà di menzionare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e dell'annesso Regolamento al fine di accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti;

6. Le parti si impegnano a verificare la funzionalità del Protocollo e del Regolamento decorsi sei mesi dalla loro sottoscrizione.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 2 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - Plus e Cod. Fisc. 02200240163 - Cap. Soc. € 2.040.000.00 (i.v.) - R.E.A. BG 386198





Bergamo @@@@

Per UniAcque Spa

Per Federconsumatori Bergamo

Federconsumatori Sebino

Adiconsum Bergamo – Sebino

ADOC

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 3 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640163 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266189



## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA DI UNIACQUE SPA**

### **Articolo 1 Natura e ambito di applicazione**

1.1 Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto in data @@@ da UniAcque Spa, con Federconsumatori Bergamo, Federconsumatori Sebino, Adiconsum Bergamo – Sebino, ADOC e del quale costituisce un allegato, disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la risoluzione stragiudiziale di talune delle controversie che dovessero insorgere tra utenti aderenti alle Associazioni dei Consumatori ed UniAcque Spa, in relazione ai rapporti di fornitura inerenti il Servizio Idrico Integrato e che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo diretto da parte del cliente ad UniAcque Spa.

1.2 La procedura di conciliazione potrà essere attivata per le controversie che abbiano ad oggetto:

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi di regolamento;
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al cliente; problematiche relative al subentro contrattuale;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- contenzioso sul risarcimento danni per inadempienze dei termini contrattuali;
- rottura contatore e perdite occulte;
- sostituzione contatore;
- ritardata consegna delle fatture e conseguente ritardo nel pagamento;
- sospensione del servizio e morosità.

### **Articolo 2 Ufficio di conciliazione**

2.1 Presso UniAcque Spa è istituito l'Ufficio di Conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento, compresa la segreteria di conciliazione.

2.2 L'Ufficio di Conciliazione è costituito da operatori abilitati a svolgere il ruolo di conciliatore scelti dalle parti firmatarie.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 4 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.000 i.v. - R.E.A. BG 368198



### **Articolo 3 Avvio della procedura**

3.1 L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito; essa può essere avviata mediante presentazione o trasmissione a mezzo fax, e-mail o posta raccomandata della Domanda di Conciliazione redatta su apposito modulo reso disponibile da UniAcque Spa sul sito internet [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) ed allegata al presente Regolamento.

3.2 La Domanda di Conciliazione deve essere presentata dall'Associazione di consumatori che abbia ricevuto dall'utente aderente esplicito mandato scritto, incluso nella Domanda medesima, a rappresentarla nella procedura di conciliazione.

3.3 La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta da esperimento di reclamo, il quale non abbia avuto risposta entro i termini previsti o che abbia avuto risposta ritenuta insoddisfacente dall'utente cliente.

3.4 La Domanda di Conciliazione deve essere ricevuta dall'Ufficio di Conciliazione di UniAcque Spa entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione da parte dell'utente della insoddisfacente risposta al reclamo o dalla mancata risposta nei termini previsti.

3.5 Ricevuta la Domanda di Conciliazione l'Ufficio di Conciliazione, nel più breve tempo possibile, identifica il conciliatore che rappresenterà UniAcque Spa. Qualora la Domanda di Conciliazione risulti improcedibile sulla base del Protocollo di Intesa o del presente Regolamento, l'Ufficio di Conciliazione ne darà tempestiva informazione all'Associazione di utenti consumatori indicata nella Domanda.

3.6 Nel caso la domanda risulti procedibile, il conciliatore di UniAcque Spa prenderà sollecitamente contatto con le Associazioni dei Consumatori designata nella domanda, invitandola a designare il proprio conciliatore, con il quale sarà fissato tramite scambio di e-mail l'incontro di conciliazione che dovrà tenersi entro 30 giorni dalla ricezione della Domanda, o entro il diverso termine stabilito concordemente dai due conciliatori.

### **Articolo 4 Commissione di Conciliazione azione**

4.1 Il conciliatore designato da UniAcque Spa ed il conciliatore designato dall'Associazione dei Consumatori indicata nella Domanda costituiscono la Commissione di Conciliazione, la quale non decide la controversia ma ricerca senza formalità un accordo soddisfacente.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 5 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG 0160 Cod. Fisc. 02200840162 Cap. Soc. € 2.040.000,00 I.v. R.E.A. BG 265199



4.2 L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo rinuncia o revoca del mandato. I conciliatori devono comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire quanto più possibile il raggiungimento di un compromesso sostenibile per le parti.

## **Articolo 5 Incontro di conciliazione**

5.1 La sede dell'incontro di conciliazione è stabilita dai due conciliatori all'atto della fissazione del medesimo, corrispondendo di regola alla sede di UniAcque Spa più prossima alla sede dell'Associazione dei Consumatori designata.

Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità di telecomunicazione e senza necessità di compresenza fisica.

5.2 La Commissione di Conciliazione conduce l'incontro senza formalità di procedura. Ove ritenuto unanimemente necessario, la Commissione di Conciliazione individua un consulente tecnico che possa coadiuvarla nello svolgimento del proprio ruolo, con oneri a carico di UniAcque Spa. La Commissione, qualora strettamente necessario, può fissare eventuali incontri di conciliazione successivi.

5.3 Resta inteso che durante la procedura di conciliazione – purché la Domanda di Conciliazione sia procedibile ai sensi del Protocollo di Intesa e del presente Regolamento – sono sospese le azioni di UniAcque Spa, volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. Questa disposizione si applica anche nel periodo di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione da parte dell'utente della insoddisfacente risposta al reclamo previsto dall'art. 3 del presente Regolamento per l'avvio della procedura.

## **Articolo 6 Esito della conciliazione**

6.1 La procedura di conciliazione deve concludersi entro sessanta giorni dalla ricezione della Domanda da parte dell'Ufficio di Conciliazione, salvo diverso accordo tra le Parti.

6.2 Qualora l'Associazione dei Consumatori abbia ricevuto – nell'ambito della Domanda di Conciliazione – anche il mandato a transigere, le conclusioni raggiunte saranno formalizzate in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione. Tale verbale sarà scambiato a mezzo fax o e-mail (in formato PDF), entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo in ogni caso il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/cl

Pagina 6 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - P.Iva e Cod. Fisc. 02290640162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 266198



6.3 Qualora invece l'Associazione dei Consumatori non abbia ricevuto – nell'ambito della Domanda di Conciliazione il mandato a transigere da parte dell'utente, il consenso esplicito di quest'ultimo dovrà essere acquisito, mediante sottoscrizione del verbale proposto dalla Commissione, a cura del conciliatore designato dall'Associazione, ed il verbale di avvenuta conciliazione così formato dovrà essere trasmesso dal medesimo conciliatore al conciliatore di UniAcque Spa entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.

6.4 In caso di mancata trasmissione ad UniAcque Spa, entro il predetto termine, del verbale sottoscritto dall'utente che non ha conferito mandato a transigere nell'ambito della Domanda di Conciliazione, il verbale proposto dalla Commissione si intenderà non accettato dall'utente medesimo e pertanto equivalente ad un verbale di mancata conciliazione.

6.5 Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte dell'utente o di UniAcque Spa.

6.6 Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del Codice Civile.

## **Articolo 7 Riservatezza della procedura**

7.1 L'intera procedura di conciliazione è soggetta a riservatezza e pertanto le parti, i conciliatori e tutti coloro che intervengono nella procedura non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il corso della procedura né l'esito della medesima.

7.2 Le parti non possono utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi dalle medesime parti e sulla medesima questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.

## **Articolo 8 Periodo di sperimentazione**

8.1 L'attivazione della procedura di conciliazione sarà preceduta da una fase di sperimentazione della durata di 6 mesi, decorrenti dall'avvio della sperimentazione stessa, coincidente con l'adempimento degli impegni di cui all'art. 6 del Protocollo di Intesa.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 – CL/d

Pagina 7 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I. BG - Plus s Cod Fisc. 02200410162 - Cap. Soc. € 2.040.000,00 i.v. - R.E.A. BG 288188



8.2 Durante la fase di sperimentazione potranno accedere alla procedura di conciliazione i soli utenti aderenti alle Associazioni dei Consumatori, aventi la sede legale, ovvero almeno una sede operativa, nel territorio della Regione Lombardia. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura e di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento di Conciliazione.

Referente: Carlo G. Locati

Via Malpaga, 22 - 24050 Ghisalba (BG)

Tel. 0363 944311 Fax 0363 944393 @mail carlo.locati@uniacque.bg.it

Prot. \_\_\_\_\_/13 - CL/d

Pagina 8 di 8

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede Legale: via E. Novelli 11, 24122 Bergamo - Sede Amm.: via Malpaga 22, 24050 Ghisalba (BG)  
Tel. +39 0363 944311 - Fax +39 0363 944393 - info@uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it  
P.I.B.C. 81420 - Cod. Fisc. 02200640162 - Cap. Soc. € 2.040.000.000 i.v. - R.E.A. BG 266198

